

(In company) training Adviesvaardigheden

Door Peter Hammecher

Deze training Adviesvaardigheden is 25 jaar geleden ontworpen en verder ontwikkeld. De training wordt vaak gegeven voor externe- en interne adviseurs van profit- en not-for-profit organisaties. Zowel in een open training, waar verschillende organisaties aan deelnemen, als in company. In het laatste geval kan meer aandacht worden besteed aan de borging van de ontwikkeling.

In overleg met de opdrachtgever kan de training in verschillende vormen worden gegeven. Veel gevraagd wordt een training in twee blokken met een simulatiedag. Er wordt sterk getrained op persoonlijke leerdoelen. Naast de intenties die hieruit ontstaan wordt een persoonlijk plan voor de eigen situatie gemaakt. Getracht wordt de ingezette ontwikkeling te borgen.

Doelstellingen training “adviesvaardigheden”

Het vergroten van de mogelijkheid van deelnemers om hun advies geaccepteerd te krijgen: “de edele kunst om dingen gedaan te krijgen zonder formele macht”

Een adviseur dient niet alleen het eigen vakgebied goed te beheersen, maar moet ook in staat zijn om op vaardige wijze een werkrelatie aan te gaan en te ontwikkelen met een cliënt. In deze training wordt aandacht besteed aan de vaardigheden en houding die daarvoor nodig zijn. De training beoogt dan ook de ontwikkeling van de volgende vaardigheden:

1. **‘Entree’** krijgen tot de ander: opbouwen van gelijkwaardigheid, vertrouwen en geloofwaardigheid en het reduceren van onzekerheden door bijv.:
 - aansluiten bij de vraag van de ander en tegelijkertijd jezelf in positie brengen door te profileren;
 - verkrijgen van een goede probleemformulering;
 - afstemmen van verwachtingen en komen tot overeenstemming over vervolgstappen;
 - het kunnen structureren van gesprekken;
 - toegang krijgen vanuit een situatie van ongevraagd advies;
 - bewust contracteren op je adviesrollen (bv expert, procesbegeleider of coach) en flexibel van rol wisselen bij verschillende typen cliënten en adviesituaties
2. Het verkrijgen van een **“gedeelde diagnose”** en daarbij
 - vaststellen in hoeverre de cliënt toe is aan het accepteren van hulp en advies
 - de betekenis van de verkregen informatie goed inschatten
 - oog hebben voor de factoren die acceptatie van voorstellen kunnen bevorderen, resp. belemmeren
 - de cliënt betrekken bij het vinden van oplossingen of het uitwerken van een voorstel
3. Het bevorderen van de **“veranderbereidheid”**
 - het kunnen inschatten van de veranderbereidheid en het effectief ombuigen van weerstand
 - de eigen advies- en beïnvloedingsstijl aanpassen aan de eisen die de situatie en de cliënt stellen.
4. Zorgvuldig **“continu monitoren en zorgvuldig afronden”**
 - bewustzijn ontwikkeling op de kwaliteit van het proces en effectief daarop interveniëren;
 - de in gang gezette ontwikkeling kunnen borgen, zorgvuldig afronden van de adviesrol en de mogelijkheid openen om opnieuw te kunnen contracteren.

Doelgroep

- iedereen die in een adviesrol optreedt en voor mensen die hun consulterende rol verder willen uitbouwen

Peter Hammecher – Peter@hammecher.nl

Peter Hammecher (1959) heeft de Politieacademie gedaan en vervolgens de studie Bestuurskunde aan de RU Leiden gevolgd. Hij heeft in diverse overheidsorganisaties gewerkt, waar hij leidinggevende functies heeft vervuld in lijn-, staf- en projectorganisaties. Peter is met name actief geweest als projectleider en procesbegeleider in complexe veranderingsprocessen. Nu levert hij vooral een bijdrage op het gebied van advisering, training, coaching en interim (project) management. Bij Peter passen begrippen als: energie, enthousiasmerend, ergens samen naar toe werken. Op dit moment is hij procesbegeleider in een omvangrijk publiek-privaat-samenwerkingsverband.

Peter Hammecher maakt deel uit van enkele netwerken van zelfstandig gevestigde interimmanagers, adviseurs, trainers en coaches. Hij is preferred partner bij de B&A adviesgroep.

Werkwijze

- Deze training heeft een gestructureerd programma waarin de deelnemers veel zullen oefenen, in verschillende vormen, in het optreden in verschillende adviessituaties. Daarbij is het voor de individuele deelnemer mogelijk om op een systematische wijze zelf te kiezen uit houdingsaspecten en vaardigheden om aan te werken. Centraal staat steeds hoe men zélf functioneert in een adviesrelatie.
- Er is ruimte om keuzeonderwerpen te behandelen; (bijvoorbeeld advies- en klantrollen, netwerkanalyse, weerstand, adviseren aan groepen etc)
- Er worden veel oefensituaties gecreëerd en er wordt gewerkt met eigen casuïstiek.
- (facultatief) een simulatiedag met rollenspelers.
- Er wordt een intervisiemethodiek aangereikt en de deelnemers worden gestimuleerd intervisie met elkaar te doen;
- Als voorbereiding op de training zijn bij dit stuk een checklist en enige andere vragen gevoegd
- Voor de borging van de ingezette ontwikkeling wordt een actieplan voor de praktijk gemaakt.
- Maximaal 14 deelnemers

voorbereiding op de training:

- **checklist:** Hierbij tref je aan een, globale, checklist. Deze geeft een beeld van de vaardigheden waaraan gewerkt wordt in de training. De checklist kan je helpen om te formuleren waaraan je zelf wilt werken. Het is raadzaam om je eigen vaardigheden ook te toetsen bij collega's, leidinggevenden en wellicht bij sommige klanten.
- **Reflectie en focussen op je eigen resultaat:** Ter voorbereiding kun je voor jezelf de vragen beantwoorden:
 - 1) wat gaat mij goed af ?
 - 2) wat vind ik lastig ? (bv welke situaties vind ik lastig, welk gedrag van de ander vind ik moeilijk te hanteren etc) Wees hierbij precies en concreet.
 - 3) wat gaat deze training mij opleveren ? (bijvoorbeeld: "als ik de training heb gevolgd dan ben ik beter in staat om....., ik doe dan meer....., anderen merken een positieve verandering doordat ik meer.....etc)

Checklist training Adviesvaardigheden:

Doel:

een beeld vormen van je vaardigheidsniveau. Gebruik het als hulpmiddel voor een gesprek of zelfdiagnose.

- 1) onvoldoende
- 2) voldoende
- 3) goed
- 4) uitstekend

	1	2	3	4
entree				
Aandacht schenken aan “ijs breken” of “social talk”				
Heldere presentatie van jezelf				
Duidelijk over de bedoeling van het gesprek				
Het gesprek structureren				
Sturen op de agenda van het gesprek				
De ander zich begrepen laten voelen				
Betrokkenheid demonstreren				
Begrip tonen voor het standpunt van de ander				
De ander uitnodigen om meer te vertellen of te laten zien				
De ander weet wat hij aan je heeft				
Duidelijke werkafspraken maken				
Duidelijkheid over de rollen maken				
Wederzijdse verwachtingen expliciteren				
Energie in het gesprek brengen				
Gedeelde diagnose				
Duidelijke conclusies formuleren				
Concrete aanbevelingen doen				
Concrete actiepunten noemen (s.m.a.r.t)				
Conclusies en aanbevelingen voorbereiden, in de week leggen				
De ander “meenemen” in je zienswijze				
Verandering en ontwikkeling				
Gevoel van de ander signaleren				
Gevoel van de ander benoemen				
Demonstreren dat je de ander begrijpt				
Een afwijkende eigen mening stevig, maar met respect, verwoorden				
Bezwaren wegnemen door een perspectief te laten ontstaan				
Zorgvuldig afronden en evalueren				
Oog hebben voor de voortgang				
De gang van zaken bespreekbaar maken				
Bereikte resultaten “markeren”				